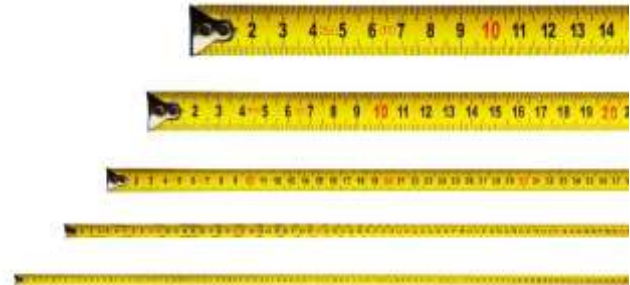


## **Maatwerkoplossingen: hoe komen ze tot stand en wat is er voor nodig?**

Juli 2020

In het traject 'Eenvoudig Maatwerk' van het Programma Sociaal Domein zochten acht gemeenten en het Rijk samen naar doorbraken op casus-, lokaal en landelijk niveau om mensen met 'gestapelde problemen' beter te helpen. Belangrijk uitgangspunt is de sociale (wijk)teams meer handelingsruimte te geven, kostenbewuster te laten handelen, te laten doen wat nodig is en de sociaal werkers verder te professionaliseren.



Om dit te bereiken zijn er binnen het programma bijeenkomsten georganiseerd waar geleerd is aan de hand van ervaringen in de gemeenten. Ook is er begonnen met een online leergemeenschap. Op het platform [Mooi Maatwerk](#) (onderdeel van 1 Sociaal Domein) kunnen professionals maatwerkoplossingen delen. Op dit platform krijgen professionals de mogelijkheid om gevonden doorbraken in casussen te delen en met elkaar in gesprek te gaan over casussen die (nog) niet zijn opgelost. Vanuit het programma Integraal Werken in de Wijk (IWW) bekeken Hilde van Xanten, Elize van Wijk en Lian Stouthard ruim 40 casussen. In dit artikel bespreken we hoe maatwerkoplossingen tot stand komen, welke thema's daar vooral bij spelen en waarom flexibiliteit en integraliteit cruciaal zijn.

### 1. Wat is maatwerk?

Maatwerkoplossingen zoals toegepast in het traject Eenvoudig Maatwerk richten zich op inwoners of gezinnen met twee of meer problemen op het gebied van hun bestaanszekerheid die zelfredzaamheid en participatie in de weg staan. Denk hierbij aan een slechte woonsituatie, gezondheidsproblemen, schulden en inkomensproblemen. Reguliere oplossingen en routes die vanuit de afzonderlijke wettelijke kaders in het sociaal domein geboden worden, schieten mede door de verwevenheid van de (complexe) problemen tekort om deze groep inwoners passend te ondersteunen. In deze gevallen kan de uitvoering vaak niet adequaat handelen als gevolg van een groot aantal betrokken partijen, regels, procedures en financieringsbronnen, met ieder een eigen focus, tempo en belangen. Om deze obstakels het hoofd te bieden, en kwetsbare inwoners met gestapelde problemen beter te ondersteunen, is het van belang dat professionals in het sociaal domein de ruimte krijgen om een oplossing op maat te bieden.

#### **Inzet maatwerkbudget**

Een jonge vrouw woont momenteel op een groep voor crisisopvang, maar is nu toe aan een eigen studentenkamer met ambulante begeleiding. Het vinden van een studentenkamer lukt, maar omdat zij nog geen 18 jaar is, is een tijdelijke uitkering of bijzondere bijstand tot het moment dat zij gaat studeren niet mogelijk. Verhuizen is nu financieel niet haalbaar, maar blijven wonen in de crisisopvang zou voor aanzienlijk hogere kosten zorgen. Er wordt berekend dat het meisje ruim € 800 inkomen te kort komt om de stap naar de studentenkamer te maken. Vanuit het maatwerkbudget worden de kosten verstrekt, zodat het mogelijk is om te verhuizen. Het meisje kan zo ook van de wachtlijst begeleid wonen af, en komt er een plek bij de crisisopvang vrij voor een jongere die deze hulp werkelijk nodig heeft.

Een maatwerkoplossing wijkt af van de reguliere route(s) in het sociaal domein, tegelijkertijd is er geen eenduidige route voor maatwerk omdat de oplossing of doorbraak sterk afhankelijk is van de individuele context van de inwoner(s). Wanneer we kijken naar de casussen op het platform Mooi Maatwerk van 1 Sociaal Domein zien we dat er verschillende manieren zijn waarop maatwerk wordt geboden. Maatwerk

kan zijn het inzetten van een maatwerkbudget om direct iets te vergoeden of betalen en zo een doorbraak teweeg te brengen. Het aflossen van een schuld of het inhuren van een niet gecontracteerde instantie of professional bijvoorbeeld. Maatwerk is echter niet altijd puur financieel, er zijn ook voorbeelden waarbij de maatwerkoplossing betrekking heeft op het vinden van ruimte tussen de regels of het versoepelen van afspraken tussen instanties. Tegelijkertijd is aansluiten bij de cliënt of het huishouden altijd het startpunt van een maatwerkroute, dit is ook beschreven in de [publicatie Eenvoudig Maatwerk: Doen wat nodig is](#). Daarnaast zien we in de meeste casussen terug dat de maatwerkoplossing vaak goedkoper is dan de reguliere zorg die geboden wordt of geboden moet worden. Deze cliëntgerichte benadering in combinatie met de (verwachte)kostenbesparing vormen in de geraadpleegde casussen vaak de legitimering voor de gekozen maatwerkeraanpak.

## 2. Terugkerende thema's: inkomen, jeugdhulp, wonen

Uit de bestudeerde casussen – waarbij steeds sprake is van meervoudige en/of complexe problematiek - kwamen enkele veelvoorkomende thema's naar voren. We schetsen hieronder per thema de belangrijkste problematieken én de meest genoemde maatwerkoplossingen.

### a) Inkomen

Dit thema komt veel terug in de casuïstiek, waarbij een tekort aan inkomen vaak een katalysator was voor nieuwe problemen. Dit was bijvoorbeeld het geval bij casussen waar volwassenen door omstandigheden noodgedwongen samen in één huis wonen en door toepassing van de kostendelersnorm een dusdanige korting op hun uitkering krijgen dat zij niet meer in hun levensonderhoud kunnen voorzien. Structureel te weinig inkomen, soms nog gecombineerd met problematische schulden, brengt stress en schaamte met zich mee en heeft indirect een negatieve invloed op andere levensdomeinen. Zo lazen we over een jonge vrouw die door stress, veroorzaakt door haar geldproblemen, niet meer naar haar werk en opleiding ging. Te weinig inkomen kan ook een belemmerende factor zijn in het oplossen van andere problematiek die speelt. Mensen kunnen dan niet een volgende stap zetten omdat hun budget dit niet toelaat. Dit zagen we bijvoorbeeld terug in casussen waarbij mensen graag een eigen woning willen betrekken om de ernstige sociale problemen van dat huishouden achter zich te laten en elders aan hun toekomst te bouwen. Toch konden zij, door te weinig inkomen of omdat zij geen recht hadden op een uitkering, de stap naar een nieuwe woning niet maken.

### **Maatwerkoplossing**

Bij problematiek rondom het inkomen biedt een maatwerkbudget een uitkomst, vooral ter overbrugging van de periode totdat er een 'reguliere oplossing' is. Vanuit dit budget kunnen essentiële zaken, zoals de huur, betaald worden totdat iemand een uitkering of inkomen heeft. Ook kunnen hier in sommige gevallen resterende schulden uit betaald worden. Soms worden betalingsregelingen getroffen met de schuldeisende instanties. Door deze kostenposten weg te nemen of te verminderen, drukken die niet langer op het inkomen en kan iemand een nieuwe start maken. Het kan ook zijn dat een uitkering, ook als deze eerder is afgewezen, toch wordt toegekend om zo in te spelen op de specifieke situatie van de inwoner(s) of dat er voor een bepaalde periode een uitzondering gemaakt wordt op de kostendelersnorm. Om problemen rondom het inkomen weg te kunnen nemen, is samenwerking tussen sociaal werkers met schuldhulpverleners, medewerkers van werk & inkomen en UWV belangrijk. Als er bijvoorbeeld sprake is van schulden, kan schaamte ervoor zorgen dat schulden verbloemd worden en sociaal werkers niet altijd weten dat dit probleem ook speelt.

### b) Jeugdhulp

Problematiek rondom een jeugdige is in de casussen op het platform vaak onderdeel van meervoudige problematiek in het gezin, die leidt tot een instabiele gezinssituatie. Zo kan het zijn dat vader of moeder

psychiatrische problemen heeft, die grote invloed hebben op de opvoeding of het gedrag van de kinderen. Het niet kunnen vinden van een geschikte woning is vaak een van de bijkomende problemen. Ouders en hun kinderen willen graag weer met elkaar wonen, of door de gezinssituaties hebben jongeren juist behoefte aan meer zelfstandigheid. Maar ook waren er verschillende jongeren die geen vaste verblijfplaats hadden en geen netwerk om op terug te vallen. Ze hopten van slaapplek naar slaapplek, wat niet helpend was bij de aanpak van hun andere problemen. Een deel van de jongeren in de casussen heeft tot hun 18<sup>e</sup> jaar bij een pleeggezin gewoond, maar deze hulp viel weg zodra ze 18 werden. Vaak hadden deze jongeren wel langer behoefte aan ondersteuning. Doordat deze hulp nu weg viel, dreigde verergering van de problemen of in sommige gevallen zelfs dakloosheid.

### **Maatwerkoplossing**

In veel casussen wordt benadrukt dat het belangrijk is om, naast de stem van het gezin, vooral ook het perspectief van het kind of de jongere mee te nemen in het plan. Vaak werden eerdere oplossingen gericht op de problematiek van de ouders, of lag de focus op één probleem van de jongere. In sommige gevallen leidde dit tot verzet van de jongere, ze werken niet meer mee aan een oplossing. Als de jongere gevraagd werd naar zijn of haar wens, bleek de oplossing volgens de jongere zelf vaak in een ander domein te liggen. Door de focus te verleggen konden doorbraken bereikt worden. Jongeren bleken vaak geen behoefte te hebben aan nog meer hulp, maar juist aan meer zelfstandigheid. De jongeren gaven aan meer behoefte te hebben aan ondersteuning bij hun transitie naar volwassenheid, door bijvoorbeeld samen op zoek te gaan naar een zelfstandige woning.

#### **Loslaten regiobinding**

Een jonge vrouw wordt binnenkort 18 jaar en zal dan de opvang waarin zij verblijft verlaten. Het meisje geeft aan dat ze graag naar een andere stad wil verhuizen en begeleid wil wonen, omdat ze daar mensen kent. Ze heeft geen binding met deze stad, en daarom lijkt het organiseren van zorg in de andere gemeente onmogelijk. Er wordt verlengde jeugdzorg aangevraagd en de nieuwe gemeente stemt in met het voorstel toch hulp te financieren voor de jonge vrouw, ondanks dat ze geen binding met deze gemeente heeft. De gemeente maakt hierbij een uitzondering op de regiobinding die nodig is om van zorgvoorzieningen gebruik te kunnen maken. Omdat de gemeenten instemmen met de maatwerkoplossing, wordt de financiering voor de ondersteuning van de jonge vrouw gewaarborgd. Zij is zeer gemotiveerd en wil werken aan haar zelfredzaamheid en zelfstandigheid. In de nieuwe gemeente kan zij terugvallen op haar eigen netwerk waar zij vertrouwen in heeft.

### c) Wonen

Het vinden van een geschikte woning speelt in een groot deel van de casussen en blijkt niet gemakkelijk te zijn. Een aantal keer hadden mensen geen recht op een urgentieverklaring of lag de gewenste locatie in een andere gemeente. Hierdoor duurde het lang voordat iemand een nieuwe woning kon betrekken, waardoor verergering van andere problemen dreigde. Vaak waren de beschreven situaties echter zo problematisch dat er snel een nieuwe oplossing moest komen; de persoon woonde met te veel anderen in een te kleine woning, dreigde de woning te worden uitgezet (bijvoorbeeld omdat de verblijfsvergunning was afgewezen), kinderen zouden op straat komen te staan omdat de verzorgende ouder overleed en de andere ouder geen geschikte huisvesting had of de persoon had helemaal geen onderdak. Het tekort aan woningen speelde vaak een rol, met name in de steden is daar sprake van. De meeste van de casussen die wij hebben bestudeerd speelden zich af in stedelijke context. Zo hebben we in een casus gezien dat iemand al lang op de wachtlijst voor een sociale huurwoning stond en niet in aanmerking kwam voor een urgentieverklaring. In de praktijk betekende dit dat urgente gevallen constant voorrang kregen. Het gevolg van deze regelgeving is dat mensen tussen wal en schip vallen en dakloosheid dreigt.

**Tweede hypotheek voorkomt dakloosheid**

Een man dreigt vanwege een executieverkoop uit zijn koopwoning te worden gezet. Hij is in de problemen geraakt doordat hij bij het verliezen van zijn baan depressief is geworden en geen WW-uitkering heeft aangevraagd. Doordat hij niet goed bekend was met de mogelijkheden, heeft hij geen (schuld)hulpverlening gehad. In deze periode zijn er schulden ontstaan. Een beroep doen op de crisisopvang is een probleem omdat de man huisdieren heeft. Meneer heeft een heel klein sociaal netwerk, zijn dieren zijn voor hem ontzettend belangrijk. Het huis verlaten en de dieren ergens anders onderbrengen, zou voor meneer daarom zeer waarschijnlijk tot psychische problemen leiden. Via schuldhelpverlening wordt er een tweede hypotheek verstrekt waardoor de verkoop van de woning kan worden afgewend. Aangezien meneer zich heeft ingespannen weer een baan te vinden en dit is gelukt, is het de verwachting dat hij de schuld kan aflossen.

**Maatwerkoplossing**

In de zoektocht naar een nieuwe, passende woning werd het perspectief van de inwoner vaker meegenomen; op welke manier dachten zij dat een woning een positieve bijdrage zou leveren aan hun problemen? Vervolgens werd bekeken of en hoe dit op een verantwoorde manier mogelijk was. Door de ernstige problematiek die in een groot deel van de casussen speelde, werd vaak een urgentieverklaring aangevraagd. Als deze werd toegekend kon er sneller een woning worden betrokken. Ook kwam het voor dat mensen de wens uitspraken te gaan wonen in een andere gemeente. Hoewel er sprake is van regiobinding, waarbij gemeenten ondersteuning bieden aan mensen die binding hebben met de gemeente, werd in enkele casussen een doorbraak bereikt omdat gemeenten afspraken met elkaar maakten en deze regiobinding loslieten. Zo was het mogelijk toch een woning te vinden in de gewenste gemeente en de hulpverlening door te laten lopen.

**Toekennen verblijfsvergunning**

Een alleenstaande moeder met drie kinderen is ernstig ziek en onder medische behandeling. Als de asielaanvraag wordt afgewezen, verliest ze haar recht op uitkering. Vervolgens wordt het gas en water afgesloten, heeft ze geen ziektekostenverzekering meer, worden alle toeslagen beëindigd en dreigt er ontruiming van de woning. De burgemeester verzoekt de staatssecretaris om gebruik te maken van zijn discretionaire bevoegdheid om ervoor te zorgen dat de moeder en haar kinderen een geldige verblijfsvergunning krijgen. Vanuit het maatwerkbudget worden de vaste lasten van mevrouw tijdelijk betaald. Daarnaast mag ze tijdelijk gebruik maken van de voedselbank. Vanuit de Wmo wordt een uitzondering gemaakt, zodat mevrouw gebruik kan blijven maken van overige voorzieningen. Op het moment dat de verblijfsvergunning toegekend wordt, krijgt het gezin urgentie toegekend voor een aangepaste woning.

### 3. Passende oplossingen vragen om flexibiliteit en integrale aanpak

In de casussen zien we oplossingen waarbij het geleverde maatwerk aankomt op het opzoeken van ruimte tussen de regels en bijstellen van afspraken tussen instanties. Er zijn voorbeelden waarbij er een doorbraak is bereikt door middel van inzet van het maatwerkbudget. Denk hierbij aan het overbruggen van een korte periode zonder inkomen, het aanschaffen van een vervoersmiddel of het versneld afbetalen van schulden. Het blijkt uit deze casussen dat veel mogelijk is wanneer de situatie vraagt om flexibiliteit, maar dat je er als inwoner - en als professional - wel nadrukkelijk om moet vragen.

### **Uitzondering termijn studiefinanciering**

Een 28-jarige man heeft wegens een moeilijke jeugd met psychische problemen zijn studies niet af kunnen ronden. Door therapie komt hij er weer bovenop en werkt nu in een winkel. Hij zou erg graag weer willen studeren en haalt hier op eigen initiatief de gewenste certificaten voor. Door miscommunicatie met DUO vraagt de man te laat verlenging van de afstudeertermijn aan. Doordat hiermee zijn recht op een lening vervalst, zal de man extra moeten werken om zijn studie te kunnen betalen. De druk die hierdoor ontstaat vreest hij niet aan te kunnen. DUO maakt een uitzondering en regelt dat de man na het verlopen van de oorspronkelijke diplomatermijn toch nog een verlenging krijgt van 5 jaar en zijn resterende recht op lening behoudt. Een deel van de al staande studieschuld (OV-gedeelte) wordt een gift als hij alsnog afstudeert.

Met name in de casussen die betrekking hebben op de jeugdwet zien we dat het betrekken van de cliënt en/of het gezin bij keuzes expliciet genoemd wordt als belangrijk onderdeel van de maatwerkoplossing die geboden wordt. Afgaande op de beschreven casussen is maatwerk vooral ook nagaan wat de jeugdige en/of het gezin zelf wil en dat vervolgens mogelijk maken. Regelmatig blijkt dit in de casussen ook goed via een reguliere route te bieden. Dit laat zien dat maatwerk niet altijd vraagt om het inzetten van een maatwerkbudget of het benutten van de ruimte tussen de regels, maar ook een andere werkwijze van de professional kan zijn.

De knelpunten waarbij maatwerkoplossingen nodig zijn om een doorbraak te bewerkstelligen liggen op meerdere levensdomeinen. Wat de casussen vaak met elkaar gemeen hebben is dat de cliënten in een complexe ondersteuningssituatie terecht gekomen zijn waarbij verschillende instanties betrokken zijn en waarbij de ondersteuning en zorg uit verschillende wetten geleverd wordt. Deze complexiteit maakt de zorg en ondersteuning vaak zeer kostbaar, maatwerk kan in deze gevallen zorgen voor goedkopere en beter passende zorg. Vooral in situaties waarin mensen overstappen van de ene financiering naar de andere (van de Jeugdwet naar de Wmo of van de Wmo naar de Wlz), zien we dat maatwerk nodig is. Maatwerk is ook een roep om meer integraliteit in het gehele domein van ondersteuning en zorg.

In het traject Eenvoudig Maatwerk hebben gemeenten er in geïnvesteerd om uitvoerend professionals te leren hoe ze maatwerk kunnen leveren en legitimeren. In een notitie waarin het vervolg op het traject geschetst wordt staat: 'Maatwerk is herstelwerk voor een systeem dat geen recht doet aan de individuele omstandigheden van bewoners. Om te voorkomen dat dit per casus steeds opnieuw moet worden gedaan, is het noodzakelijk dat er patronen worden herkend in de gevallen waarin maatwerk nodig is.' In het verlengde van de onderkende patronen – zoals hierboven aangeduid ten aanzien van inkomen, jeugdhulp en wonen - kunnen gemeenten dan afspraken maken, intern en extern, over hoe routes en routines aan te passen om zo meer en vlotter recht te doen aan de situatie van inwoners.

Op het [Channel Mooi Maatwerk](#) vind je zowel doorbraken als casussen die nog moeten worden opgelost. Help mee met het zoeken naar een oplossing. Heeft de casus reeds een oplossing aangedragen, het blijft waardevol om de casus te verrijken met jouw goede oplossing, mening of aanvullende vraag!

### **Meer info?**

Neem dan contact op met een van de auteurs Lian Stouthard, Elize van Wijk of Hilde van Xanten via [info@integraalwerkenindewijk.nl](mailto:info@integraalwerkenindewijk.nl)

Of voor informatie over de City Deal Eenvoudig Maatwerk met Annefleur Siebinga via [annefleur.siebinga@gmail.com](mailto:annefleur.siebinga@gmail.com)